

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

27 november 2008

HOORZITTING

met de heer Philippe Janssens, voorzitter
van het Raadgevend Comité
van de Gebruikers bij de NMBS

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE VOOR
DE INFRASTRUCTUUR, HET VERKEER
EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Jef VAN DEN BERGH**

INHOUD

1. Procedure	3
2. Inleidende uiteenzetting	3
3. Vragen en opmerkingen van de commissieleden	8
4. Antwoorden	12
5. Replieken	15

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

27 novembre 2008

AUDITION

de M. Philippe Janssens, président
du Comité consultatif des usagers
auprès de la SNCB

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'INFRASTRUCTURE, DES COMMUNICATIONS
ET DES ENTREPRISES PUBLIQUES
PAR
M. **Jef VAN DEN BERGH**

SOMMAIRE

1. Procédure	3
2. Exposé introductif	3
3. Questions et observations des membres de la commission	8
4. Réponses	12
5. Répliques	15

**Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date de dépôt du rapport**

Voorzitter/Président: François Bellot

A. — Vaste leden / Titulaires:

CD&V	Jenne De Potter, Roel Deseyn, Jef Van den Bergh
MR	François Bellot, Valérie De Bue, Olivier Destrebecq
PS	Linda Musin, Eric Thiébaud, Bruno Van Grootenbrulle
Open Vld	Guido De Padt, Ludo Van Campenhout
VB	Jan Mortelmans, Francis Van den Eynde
sp.a+Vl.Pro	David Geerts, Bruno Tobback
Ecolo-Groen!	Thérèse Snoy et d'Oppuers
cdH	David Lavaux

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

Leen Dierick, Michel Doomst, Liesbeth Van der Auwera, Servais Verherstraeten
Philippe Collard, Corinne De Permentier, Jean-Jacques Flahaux, Jacqueline Galant
Camille Dieu, Karine Lalieux, André Perpète, N.
Herman De Croo, Sofie Staelraeve, Luk Van Biesen
Luc Sevenhans, Bruno Valkeniers, Linda Vissers
Hans Bonte, Meryame Kitir
Georges Gilkinet, Stefaan Van Hecke
Josy Arens, Marie-Martine Schyns

C. — Niet-stemgerechtigd lid / Membre sans voix délibérative:

N-VA	Peter Luykx
------	-------------

cdH	:	centre démocrate Humaniste
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
FN	:	Front National
LDD	:	Lijst Dedecker
MR	:	Mouvement Réformateur
N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
PS	:	Parti Socialiste
sp.a+Vl.Pro	:	Socialistische partij anders + VlaamsProgressieven
VB	:	Vlaams Belang

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :

DOC 52 0000/000 :	Parlementair document van de 52 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA :	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV :	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV :	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
CRIV :	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
PLEN :	Plenum
COM :	Commissievergadering
MOT :	moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Abréviations dans la numérotation des publications :

DOC 52 0000/000 :	Document parlementaire de la 52 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA :	Questions et Réponses écrites
CRIV :	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)
CRABV :	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)
CRIV :	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)
PLEN :	Séance plénière
COM :	Réunion de commission
MOT :	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen :
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.deKamer.be
e-mail : publicaties@deKamer.be

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes :
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.laChambre.be
e-mail : publications@laChambre.be

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft tijdens haar vergadering van 22 oktober 2008 een hoorzitting gehouden met de heer Janssens, voorzitter van het Raadgevend Comité voor de gebruikers bij de NMBS (RCG) over de problemen van het RCG met betrekking tot de uitvoering van zijn opdracht en over de onenigheid die bestaat tussen de NMBS-groep en het RCG betreffende de werking en de taken van het RCG zoals geformuleerd in het artikel 36 van het nieuwe beheerscontract van de NMBS-holding.

1. Procedure

Met instemming van de commissie werd eveneens het woord verleend aan de heer Michel Balon, adviseur van de staatssecretaris voor Mobiliteit, toegevoegd aan de eerste minister.

Op eenparige vraag van de commissie stelde de heer Janssens volgende documenten ter beschikking van de commissie:

- een brief van 29 februari van de gedelegeerd bestuurder van de NMBS-holding aan de leden van het RCG met betrekking tot de visie van de NMBS-holding op de rol van het Comité.
- de adviezen van het RCG uitgebracht in 2008.

De commissie besliste eveneens met eenparigheid om de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven te verzoeken volgende documenten – waarnaar de heer Janssens in zijn uiteenzetting verwees – te bezorgen:

- de brief van de gedelegeerd bestuurder van de NMBS-holding aan de minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven met betrekking tot de herziening van de werking van het RCG.
- de ontwerp tekst opgesteld door de administratie met betrekking tot het RCG.

2. Inleidende uiteenzetting

De heer Philippe Janssens legt uit dat het Comité aan zijn 13^e werkjaar toe is en dat hij al 9 jaar ononderbroken de functie van voorzitter uitoefent.

In die periode werden bijna 240 adviezen uitgebracht (tegen 16 in de vorige 4 jaren), met actieve inbreng van de leden door wie de adviezen werden goedgekeurd – een aanzienlijk werk waarop het Comité terecht trots mag zijn.

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a, au cours de sa réunion du 22 octobre 2008, auditionné M. Janssens, président du Comité consultatif des usagers auprès de la SNCB (CCU) et sur les problèmes du CCU en ce qui concerne l'exécution de ses missions et sur le désaccord qui existe entre le Groupe SNCB et le CCU à propos du fonctionnement et des missions du CCU tels que formulés à l'article 36 du nouveau contrat de gestion de la SNCB Holding.

1. Procédure

Avec l'assentiment de la commission, la parole a également été donnée à M. Michel Balon, conseiller auprès du secrétaire d'État à la Mobilité, adjoint au premier ministre.

À la demande unanime de la commission, M. Janssens a mis les documents suivants à la disposition de la commission:

- Un courrier du 29 février adressé par l'administrateur délégué de la SNCB Holding aux membres du CCU à propos de la vision de la SNCB Holding sur le rôle du Comité;
- les avis du CCU émis en 2008.

La commission a également décidé à l'unanimité de demander à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques de fournir les documents suivants, auxquels M. Janssens s'est référé dans son exposé:

- Le courrier adressé par l'administrateur délégué de la SNCB Holding à la ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques à propos de la révision du fonctionnement du CCU;
- Le projet de texte rédigé par l'administration en ce qui concerne le CCU.

2. Exposé introductif

M. Philippe Janssens explique que le Comité en est à sa 13^{ème} année de travail et qu'il en exerce la fonction de président depuis neuf ans sans interruption.

Au cours de cette période, le Comité a émis près de 240 avis (contre 16 durant les quatre années précédentes), avec une participation active des membres qui ont approuvé les avis – un travail considérable dont le Comité peut s'enorgueillir.

Het «*mission statement*» van het Comité is vervat in zijn advies 08/01, dat einde februari 2008 eenparig door de leden werd goedgekeurd, maar waarop, na meer dan 6 maanden, nog geen enkele reactie was gekomen.

De fundamentele problemen van het Comité zijn inherent aan zijn huidige structuur, die grotendeels bij wet bepaald is. Dit maakt het heel moeilijk om een goede oplossing uit te dokteren, laat staan een andere structuur te overwegen.

Omdat dit de eerste keer is in 9 jaar dat het Comité de kans krijgt om zijn werking voor deze commissie ter sprake te brengen, is dit dan ook de gelegenheid om de belangrijkste problemen van het Comité op te sommen.

Er zijn 6 fundamentele problemen.

1) De enige opdracht van het Comité bestaat erin adviezen uit te brengen over de spoordiensten, vooral op aanvraag van de NMBS-groep en van de federale overheid. Na 13 jaar werking kan men deze aanvragen tellen op de vingers van twee handen. Daarom is het Comité begonnen met het uitbrengen van adviezen op eigen initiatief.

Dat viel niet altijd in goede aarde bij de NMBS.

Hoewel deze adviezen vooral bedoeld zijn om verbeteringen van de spoordiensten voor te stellen, doet de NMBS-groep in de meeste antwoorden én in de praktijk al het mogelijke om de pertinentie van de aangehaalde problemen te ontkennen of onderuit te halen.

2) Voor de uitvoering van deze officiële opdracht heeft de wetgever niet in adequate middelen voorzien, waardoor het Comité structureel niet in staat is om degelijk advieswerk te verrichten, laat staan om bepaalde (dringende) adviesaanvragen in te willigen.

Wat ontbreekt, is een deskundige professionele ploeg voor de research, de redactie en de afwerking van de adviezen. Hoe anders kunnen zware adviesaanvragen, over bijvoorbeeld de beheerscontracten, beantwoord worden? Bij gebrek daaraan wordt dat werk telkens weer noodgedwongen op vrijwillige én onbezoldigde basis uitgevoerd, voor 95% door de voorzitter zelf, hoewel dit normaal gezien niet zijn taak is.

Een van de gevolgen is dat de situatie uit de hand aan het lopen is: zolang er nieuwe adviezen blijven ko-

La déclaration de mission (*mission statement*) du Comité est consignée dans son avis 08/01, que les membres ont approuvé à l'unanimité fin février 2008 mais qui, plus de six mois plus tard, n'a toujours pas suscité la moindre réaction.

Les problèmes fondamentaux du Comité sont inhérents à sa structure actuelle, qui est en grande partie fixée par la loi. Dans ces conditions, il est très difficile de rechercher une solution adéquate, et plus encore d'envisager une nouvelle structure.

Dans la mesure où, pour la première fois en neuf ans, le Comité a l'occasion d'évoquer son fonctionnement devant cette commission, l'occasion semble appropriée pour passer en revue ses principaux problèmes.

M. Janssens dénombre six problèmes fondamentaux.

1) La seule mission du Comité consiste à émettre des avis sur les services ferroviaires, essentiellement à la demande du Groupe SNCB et des pouvoirs publics fédéraux. En 13 ans de fonctionnement, ces demandes se comptent sur les doigts des deux mains. C'est la raison pour laquelle le Comité a entrepris d'émettre des avis de sa propre initiative.

La SNCB n'a pas toujours bien accueilli cette intervention.

Bien que ces avis visent surtout à proposer des améliorations aux services ferroviaires, dans la plupart de ses réponses et dans la pratique, le Groupe SNCB fait tout son possible pour démentir ou mettre à mal la pertinence des problèmes mis en exergue.

2) Pour l'exécution de cette mission officielle, le législateur n'a pas prévu de moyens adéquats; il en résulte que le Comité n'est structurellement pas capable d'effectuer un travail consultatif convenable, et encore moins de répondre à certaines demandes d'avis (urgentes).

Ce qui manque, c'est une équipe professionnelle compétente pour la recherche, la rédaction et la finalisation des avis. Comment dès lors répondre à des demandes d'avis de grande ampleur, par exemple sur les contrats de gestion? Dans la situation actuelle, le travail doit chaque fois, par la force des choses, être effectué, sur une base volontaire et non rémunérée, à 95% par le président lui-même, bien que ce ne soit normalement pas sa tâche.

L'une des conséquences est que la situation est en train de dérapier: tant que de nouveaux avis continuent

men, bekommert niemand zich nog om de structurele beperkingen van het Comité, in die mate dat de vrijwilligers, ook de voorzitter, vaak behandeld worden als ambtenaren die in Brussel hun uren komen kloppen, met tal van onredelijke aanvragen en mistoestanden tot gevolg. Dit kwam op een schrijnende manier tot uiting in de periode waarin over de nieuwe beheerscontracten werd onderhandeld.

3) Het Comité is een wettelijke instantie met een aantal verplichtingen, maar wordt volledig gerund op vrijwillige en onbezoldigde basis.

Daardoor is het niet altijd mogelijk de leden te motiveren om naar plenaire vergaderingen en werkgroepen te komen. Bovendien hebben de meeste leden hun job bij de organisatie die hen afvaardigt, tijdens hun werkuren, en hebben hun professionele verplichtingen uiteraard voorrang op het Comité. Zo ook is niemand bereid om buiten zijn werkuren bijkomend werk te verrichten of mee te helpen bij de totstandkoming van nieuwe adviezen, wat trouwens niet hun taak is.

4) Hoewel het een officiële opdracht is, is er geen enkele vorm van feedback van de opdrachtgever, in casu de voogdijminister.

Aan elke nieuwe minister werd een onderhoud gevraagd, maar niet altijd verkregen. Vrijwel nooit is er een gesprek ten gronde geweest over het functioneren van het Comité noch over de uitvoering van zijn opdracht. Daarnaast is het meer dan wenselijk dat het Comité over zijn advieswerk minstens tweemaal per jaar door de Kamercommissie gehoord zou worden.

5) Ook van de NMBS-groep is er geen feedback die naam waardig. De meeste «officiële» antwoorden op de adviezen van het Comité stellen inhoudelijk weinig voor: ofwel wordt op de aangebrachte problemen en voorstellen gewoon niet gereageerd, ofwel wordt niet op de grond van de zaak ingegaan. Van inhoudelijk overleg over de adviezen zelf is nooit iets in huis gekomen. In juli 2008 werd eenvoudigweg geantwoord dat de tijd daar niet rijp voor is. Hoewel er in de voorbije 9 jaar tientallen ontmoetingen en werkgroepen waren met de NMBS-groep, worden echte reacties zorgvuldig ontweken (op een paar uitzonderingen na in de beginperiode tussen 2000 en 2002).

6) In die moeilijke context is er nu ook artikel 36 van het beheerscontract met de NMBS-holding (en analoge items in de 2 andere beheerscontracten van de NMBS-

à être rendus, personne ne s'inquiète des limitations structurelles du Comité, et ce, à tel point que les volontaires, y compris le président, sont souvent traités comme des fonctionnaires qui viennent «faire leurs heures» à Bruxelles, et qu'ils sont dès lors confrontés à un grand nombre de demandes déraisonnables et de dérives. Ce fut hélas le cas durant la période de négociation des nouveaux contrats de gestion.

3) Le Comité est une instance légale ayant une série d'obligations, mais il est dirigé sur une base entièrement volontaire et non rémunérée.

De ce fait, il n'est pas toujours possible de motiver les membres pour qu'ils assistent aux séances plénières et participent aux groupes de travail. De plus, la majorité des membres ont un emploi auprès de l'organisation qui les délègue, pendant leurs heures de travail, et leurs obligations professionnelles ont bien sûr priorité sur le Comité. Personne n'est donc prêt, en dehors de ses heures de travail, à effectuer un travail supplémentaire ou à aider à l'élaboration de nouveaux avis, ce qui n'est d'ailleurs pas leur tâche.

4) Bien qu'il s'agisse d'une mission officielle, il n'existe aucune forme de feedback de la part du mandant, en l'occurrence le ministre de tutelle.

Une entrevue a été sollicitée auprès de chaque nouveau ministre, mais elle n'a pas toujours été obtenue. Il n'y a quasi jamais eu de discussion sur le fond concernant le fonctionnement du Comité et l'exécution de sa mission. Il serait en outre plus que souhaitable que le Comité soit entendu au moins deux fois par an par la commission de la Chambre au sujet de ses activités d'avis.

5) Il n'y a pas eu non plus de feedback digne de ce nom de la part du Groupe SNCB. Les réponses les plus «officielles» aux avis du Comité ne proposent pas grand-chose sur le plan du contenu: soit, il n'y a tout simplement pas de réaction aux problèmes posés et aux propositions faites, soit le fond de l'affaire n'est pas examiné. Une concertation sur le contenu des avis eux-mêmes n'a jamais eu lieu. En juillet 2008, il avait simplement été répondu que le moment n'était pas venu de le faire. Bien qu'au cours des 9 dernières années, il y ait eu des dizaines de rencontres et de groupes de travail avec le Groupe SNCB, on a soigneusement évité les vraies réactions (à quelques exceptions près après la période initiale de 2000 à 2002).

6) Dans ce contexte difficile, il y a également lieu d'épingler l'article 36 du contrat de gestion conclu avec la SNCB Holding (et des articles analogues dans les 2

groep) over de «contacten met het RCG (Raadgevend Comité van de Gebruikers bij de NMBS-groep)».

Met uitzondering van de laatste alinea werden de bepalingen van artikel 36 op geen enkele manier vooraf besproken met het Comité.

Eenzijds werden de meeste bepalingen bijna letterlijk overgenomen uit de vorige beheerscontracten en stellen ze weinig of niets voor.

Zo werden de bepalingen omtrent de antwoorden op de adviezen zelden gerespecteerd, met ongehoorde termijnen van 9 tot 12 maanden voor eenvoudige adviezen of met een paar vage zinnen als enig antwoord. Soms kwam op lange adviezen van 5 à 6 bladzijden slechts een halve bladzijde antwoord.

Toch is er één nieuwe bepaling, de NMBS-groep moet het RCG informeren wanneer ze niet binnen één maand kan antwoorden. Die bepaling is van meet af aan dode letter gebleven. Bij wijze van voorbeeld: het RCG heeft sedert begin 2008, 7 nieuwe adviezen uitgebracht, terwijl daarop in september pas 5 antwoorden waren ontvangen. Op de eerste twee adviezen is er tot nu toe nog steeds geen reactie gekomen.

Ook op het vlak van de informatie blijft de situatie problematisch omdat de essentiële informatie (dienstregelingen en tarieven) alleen wordt gegeven nadat de beslissingen reeds genomen zijn.

Anderzijds is daar nu de dreiging van de laatste alinea van artikel 36.

Artikel 36 bepaalt dat de NMBS-holding uiterlijk tegen 30 juni 2008 aan de minister van Overheidsbedrijven een voorstel doet inzake de herziening van de werking van het comité en de te ontwikkelen relatie met de NMBS-groep. Dat voorstel moet het RCG in grotere mate betrekken bij de kwaliteitsopvolging en de tevredenheidsonderzoeken die bij de klanten worden afgenomen.

De spreker vindt het ongehoord dat een instantie die door een onafhankelijk Comité van Gebruikers beoordeeld wordt zelf de spelregels en de werking van dat Comité zou mogen bepalen. Dit zal niet alleen de onafhankelijkheid, maar ook de geloofwaardigheid van dat Comité ernstig in het gedrang brengen.

Wat betreft de «relaties» met de NMBS-groep: alleen al de manier waarop deze de jongste tijd geregisseerd werden voorspelt weinig goeds.

autres contrats de gestion du Groupe SNCB) relatif aux «contacts avec le CCU (Comité consultatif des usagers de la SNCB)».

À l'exception du dernier alinéa, les dispositions de l'article 36 n'ont en aucune manière été préalablement discutées avec le Comité.

D'une part, la plupart des dispositions ont été presque littéralement reprises des précédents contrats de gestion et ne proposent pratiquement rien.

Ainsi, les dispositions relatives aux réponses aux avis ont rarement été respectées, avec application de délais excessifs de 9 à 12 mois pour rendre de simples avis ou avec indication de quelques phrases vagues pour seule réponse. Parfois, de longs avis de 5 à 6 pages ne contiennent qu'une demi-page de réponse.

Il y a tout de même une nouvelle disposition: le Groupe SNCB est tenu d'informer le CCU lorsqu'il n'est pas en mesure de répondre dans le mois. Dès le début, cette disposition est restée lettre morte. À titre d'exemple: le CCU a remis 7 nouveaux avis depuis début 2008 et en septembre, à peine 5 réponses étaient rentrées. Jusqu'à présent, il n'y a toujours pas eu de réaction aux deux premiers avis.

Au niveau de l'information aussi, la situation reste problématique car l'information essentielle (horaires et tarifs) n'est donnée qu'après que les décisions ont déjà été prises.

Par ailleurs, il y a la menace du dernier alinéa de l'article 36.

L'article 36 dispose que la SNCB Holding présentera au ministre des Entreprises publiques au plus tard pour le 30 juin 2008 une proposition de révision du mode de fonctionnement de ce comité ainsi que des relations à entretenir avec le Groupe SNCB. Cette proposition devra associer plus fortement le CCU au suivi de la qualité et des enquêtes de satisfaction menées auprès de la clientèle.

L'orateur considère qu'il est scandaleux qu'un organe qui est évalué par un Comité d'usagers indépendant puisse fixer lui-même les règles et le fonctionnement de ce Comité. Cette disposition met gravement en péril non seulement l'indépendance, mais aussi la crédibilité de ce Comité.

En ce qui concerne les «relations» avec le Groupe SNCB, rien que la manière dont celles-ci ont été régies ces derniers temps ne laisse déjà rien présager de bon.

Het Comité «betrekken bij kwaliteitsopvolging en tevredenheidsenquêtes» moet volgens de NMBS-groep de voornaamste opdracht van het Comité worden. De bedoeling is duidelijk. Enerzijds zal het Comité door zijn structuur nauwelijks nog de tijd, de middelen en de mogelijkheden hebben om op eigen initiatief adviezen uit te brengen, zoals in de voorbije 13 jaar. Anderzijds zou die werkwijze de tevredenheidsenquêtes, die vandaag door de publieke opinie kritisch worden benaderd, geloofwaardiger moeten maken.

Het Comité wijst het voorstel af. Die beslissing berust niet op gissingen en speculatie, maar op het onderhoud dat het Comité op 23 januari 2008 had met de NMBS-holding, waarbij die laatste voor het eerst voorstelde wat in artikel 36 staat. Daarbij werd het volledige advieswerk van het Comité door de NMBS-holding resoluut naar de prullenmand verwezen met als argumentatie dat het niet wetenschappelijk onderbouwd is, niet professioneel wordt aangepakt en teveel gebaseerd wordt op concrete situaties.

«Enquêtes bij een 1000-tal individuen» worden tot de enige geloofwaardige manier van werken uitgeroepen en alles wat daar niet in past wordt als onwetenschappelijk en dus waardeloos afgedaan.

Dat er daarnaast ook andere wetenschappelijke methodes zijn en dat daarbij evengoed op een professionele manier gewerkt kan worden, werd zonder meer van tafel geveegd. Dat de dagelijkse realiteit op het spoornet vaak mijlenver ligt van de globale tevredenheidscijfers, wilde de NMBS-holding niet eens geweten hebben.

Dat zegt volgens de spreker genoeg over de werkelijke intenties van het artikel 36. Daarenboven heeft hij een paar dagen geleden, na zes maanden stilte, eindelijk nieuws ontvangen van de minister, die bevestigt dat het artikel 36 zal worden toegepast en dat het RCG zich dus zal moeten toeleggen op de tevredenheidsenquêtes.

De spreker benadrukt tenslotte dat het RCG zich al die jaren maar heeft kunnen in stand houden en aanzienlijk advieswerk heeft kunnen afleveren dankzij veel vrijwillige inzet, overtuiging en doorzettingsvermogen.

De voorzitter, die 95% van dat advieswerk voor zijn rekening nam, besloot te stoppen omdat het werk te zwaar woog op zijn persoonlijk leven. Op die beslissing wordt niet teruggekomen.

Selon le Groupe SNCB, la principale mission du Comité doit être d'être «associé au suivi de la qualité et des enquêtes de satisfaction». L'objectif est clair. D'une part, de par sa structure, le Comité ne disposera plus guère du temps, des moyens et des possibilités nécessaires pour émettre des avis de sa propre initiative, comme ce fut le cas au cours treize dernières années. D'autre part, cette façon de procéder devrait permettre de renforcer la crédibilité des enquêtes de satisfaction, qui sont actuellement perçues avec un certain scepticisme par l'opinion publique.

Le Comité rejette la proposition. Cette décision ne repose pas sur des présomptions ou des spéculations, mais sur l'entretien que le Comité a eu le 23 janvier 2008 avec la SNCB Holding, au cours duquel cette dernière a présenté pour la première fois ce qui figure à l'article 36. De ce fait, tout le travail de conseil effectué par le Comité était résolument jeté aux oubliettes par la SNCB Holding, sous prétexte que ce travail n'a pas de fondement scientifique, n'est pas effectué de manière professionnelle et est par trop basé sur des situations concrètes.

Les enquêtes réalisées auprès d'un millier de personnes sont présentées comme les seuls instruments crédibles et tout ce qui sort de ce cadre est péjorativement qualifié de non scientifique, et donc considéré comme sans valeur.

On a simplement écarté d'un revers de main qu'il existe d'autres méthodes scientifiques et que celles-ci permettent d'agir d'une manière tout aussi professionnelle. La SNCB Holding n'a même pas voulu savoir que la réalité quotidienne sur le réseau ferroviaire est souvent très éloignée des taux de satisfaction globaux.

L'orateur estime que cette situation illustre de manière suffisante les véritables intentions de l'article 36. Il indique en outre que la ministre lui a enfin confirmé, quelques jours plus tôt, après six mois de silence, que l'article 36 serait appliqué et que le Comité consultatif des usagers devrait dès lors se consacrer aux enquêtes de satisfaction.

Enfin, l'orateur souligne que le Comité consultatif des usagers a à peine pu se maintenir ces dernières années et que c'est grâce aux nombreux efforts, à la conviction et à la ténacité de bénévoles qu'il a pu émettre un nombre d'avis considérable.

Son président, qui assumait 95% de ce travail, a décidé de mettre fin à ses activités dès lors qu'elles pesaient trop lourdement sur sa vie privée. Il ne reviendra pas sur cette décision.

Hij is alsnog bereid aan te blijven als voorzitter met het oog op het voortbestaan van het Comité, maar niet langer in de huidige omstandigheden, omdat men hoe dan ook in dezelfde uitzichtloze situatie zal blijven.

Zo is de huidige adviesprocedure veel te stroef en volledig uit de tijd. Voor de discussie- en goedkeuringsprocedure door de leden is er nood aan een andere opvatting en een andere werkwijze die het mogelijk maakt om sneller in te spelen op dringende kwesties en op de actualiteit.

Uiteraard is de adviesverstrekking slechts mogelijk als er voldoende deskundige en betrouwbare professionele medewerkers ter beschikking staan van het Comité en op voorwaarde dat het Comité volledig onafhankelijk kan blijven werken t.o.v. de NMBS-holding en de NMBS-groep in het algemeen – wat niet het geval zal zijn indien de intenties van de laatste alinea van artikel 36 daadwerkelijk ten uitvoer worden gebracht.

Wil men dat er een onafhankelijk Comité van Gebruikers blijft bestaan, dan moeten de belangrijkste verantwoordelijken en actoren rond de tafel gaan zitten en op een open en ernstige manier uitzoeken wat precies de opdrachten zijn van het Comité, welke middelen het Comité ter beschikking worden gesteld en wie ervoor verantwoordelijk zal zijn?

3. Vragen en opmerkingen van de commissieleden

De heer Guido De Padt (Open Vld) verbaast er zich over dat het RCG niet over de nodige middelen en medewerkers beschikt. De NMBS-groep ontvangt 3 miljard euro van de Staat. Dat zou toch voldoende moeten zijn om het RCG financieel te steunen.

Hij betreurt ook de denigrerende toon waarop de NMBS-holding de heer Janssens en zijn werk bejegt. Als parlements lid heeft hij steeds veel nuttige informatie in de adviezen van het Comité teruggevonden. Hij vraagt aan de heer Janssens hoe die adviezen tot stand zijn kunnen komen in de gebrekkige werkomstandigheden die hij beschrijft. Wie ging in de verschillende stations de situatie beoordelen? Was het de voorzitter zelf of een betaalde medewerker?

Met verwijzing naar artikel 36 van het beheerscontract zou een nieuw voorstel omtrent de werking van het RCG door de NMBS-groep aan de minister van Overheidsbedrijven worden gericht vóór eind juni 2008. Dat voorstel werd kennelijk pas gisteren op haar kabinet ontvangen.

Il est toujours disposé à exercer les fonctions de président afin d'assurer la pérennité du comité, mais plus dans les conditions actuelles dès lors que l'on ne sortira de toute façon pas de cette impasse.

La procédure d'avis actuelle est bien trop lourde et tout à fait anachronique. En ce qui concerne la procédure de discussion et d'approbation par les membres, il faut une autre philosophie et une autre méthode de travail qui permette de réagir plus rapidement aux urgences et à l'actualité.

Il n'est évidemment possible de donner un avis que si un nombre suffisant de collaborateurs professionnels compétents et fiables sont à la disposition du Comité et qu'à condition que le Comité puisse continuer à fonctionner en toute indépendance vis-à-vis de la SNCB Holding et du Groupe SNCB en général – ce qui ne sera pas le cas si le dernier alinéa de l'article 36 n'est pas mis en œuvre effectivement.

S'il l'on veut qu'il subsiste un Comité d'usagers indépendant, les principaux responsables et acteurs doivent se mettre autour de la table et déterminer de manière ouverte et sérieuse quelles sont précisément les missions du Comité, quels moyens sont mis à sa disposition et qui en sera responsable.

3. Questions et observations des membres de la commission

M. Guido De Padt (Open Vld) s'étonne que le CCU ne dispose pas des moyens et des collaborateurs nécessaires. Le Groupe SNCB reçoit 3 milliards d'euros de l'État, ce qui devrait suffire à soutenir financièrement le CCU.

Il déplore aussi que la SNCB Holding dénigre M. Janssens et son travail. En tant que parlementaire, il a toujours trouvé de nombreuses informations utiles dans les avis du Comité. Il demande à M. Janssens comment ces avis ont pu être élaborés dans les mauvaises conditions de travail qu'il décrit. Qui est allé juger de la situation dans les différentes gares? Était-ce le président même ou un collaborateur payé?

Conformément à l'article 36 du contrat de gestion, une nouvelle proposition concernant le fonctionnement du CCU serait adressée par le Groupe SNCB à la ministre des Entreprises publiques avant fin juin 2008. Cette proposition n'a toutefois été reçue qu'hier à son cabinet.

De spreker verbaast er zich over dat er geen medewerker van het kabinet van de minister van Overheidsbedrijven aanwezig is, terwijl er wel een vertegenwoordiger van de staatssecretaris van Mobiliteit is gekomen. Hij vraagt aan de heer Balon – die over een kopie van het nieuwe voorstel beschikt – het voorstel nader toe te lichten.

Mevrouw Valérie De Bue (MR) putte eveneens veel nuttige informatie uit de adviezen van het RCG en betreurt dat de adviezen in de huidige zittingsperiode niet meer automatisch per mail naar de parlementsleden worden gestuurd.

Wordt het aantal leden van het Comité vastgesteld in de wet van 21 maart 1991 ter hervorming van sommige economische overheidsbedrijven? Worden de leden door de heer Janssens aangeworven of zijn het afgevaardigden van andere organisaties? Kan het RCG niet functioneren als een organisatie waar de prioriteiten van de verschillende leden worden samengebracht om gezamenlijke adviezen uit te brengen?

Hoe kan de onafhankelijkheid van het RCG gegarandeerd worden? Kunnen de werkingskosten van het Comité eventueel gedekt worden door een dotatie?

Mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!) benadrukt het belang van het RCG en de noodzakelijke rol die het speelt bij het evalueren van de werking van de NMBS.

Ze begrijpt de negatieve houding van de heer Janssens tegenover de vermelding in het laatste lid van artikel 36. Het RCG kan zich niet alleen toeleggen op de tevredenheidsenquêtes die uitgevoerd worden door de NMBS, maar moet zich ook zelfstandig kunnen uitspreken over de mening van de gebruiker betreffende bepaalde diensten en over individuele dossiers zoals spoor- of stationsprogramma's. Daarom is het noodzakelijk dat het RCG wordt ondersteund en dat haar taken op correcte wijze worden gedefinieerd in het beheerscontract of in de wet, zonder dat de onafhankelijkheid of het initiatiefrecht van het Comité in het gedrang komen.

De spreker merkt op dat in het laatste verslag van de NMBS het RCG niet wordt vernoemd als gesprekspartner, in tegenstelling tot andere organisaties zoals ACTP (*Association des clients des Transports Publics*) en de BTTB (*Bond van trein-, tram- en busgebruikers*), die kleinere groepen gebruikers vertegenwoordigen en tevens lid zijn van het meer overkoepelende RCG. Ze wil weten of de heer Janssens vreest dat zijn adviezen terzijde zullen worden geschoven ten voordele van de meer gerichte adviezen van kleinere organisaties.

L'intervenant s'étonne qu'aucun collaborateur du cabinet de la ministre des Entreprises publiques ne soit présent, alors qu'un représentant du secrétaire d'État à la Mobilité s'est déplacé. Il demande à M. Balon – qui dispose d'une copie de la nouvelle proposition – de commenter la proposition de manière plus détaillée.

Mme Valérie De Bue (MR) a également puisé de nombreuses informations utiles dans les avis du CCU et déplore qu'au cours de la session actuelle, les avis ne soient plus transmis automatiquement par courrier électronique aux parlementaires.

Le nombre de membres du Comité est-il fixé dans la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques? Les membres sont-ils recrutés par M. Janssens ou sont-ce des délégués d'autres organisations? Le CCU ne peut-il fonctionner comme une organisation au sein de laquelle les priorités des différents membres sont réunies afin de formuler des avis communs?

Comment l'indépendance du CCU peut-elle être garantie? Les coûts de fonctionnement du Comité peuvent-ils éventuellement être couverts par une dotation?

Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!) insiste sur l'importance du CCU et sur le rôle indispensable joué par celui-ci dans l'évaluation du fonctionnement de la SNCB.

Elle comprend que M. Janssens conteste la disposition figurant au dernier alinéa de l'article 36. Le CCU ne peut s'attacher aux seules enquêtes de satisfaction réalisées par la SNCB, mais doit pouvoir se prononcer de façon indépendante sur l'avis de l'utilisateur à propos de certains services et de dossiers individuels tels que les programmes ferroviaires ou relatifs aux gares. Aussi est-il indispensable que le CCU soit soutenu et que ses missions soient définies de manière correcte dans le contrat de gestion ou dans la loi, sans que l'indépendance ou le droit d'initiative du Comité soit mis en péril.

L'intervenante constate que le dernier rapport de la SNCB ne fait pas mention du CCU en tant qu'interlocuteur, à l'inverse d'autres organisations telles que l'ACTP (*Association des clients des Transports Publics*) et le BTTB (*Bond van trein-, tram- en busgebruikers*), qui représentent de petits groupes d'utilisateurs et sont également membres de l'organisation faïtière CCU. Elle demande si M. Janssens craint que ses avis ne soient écartés au profit d'avis plus pointus formulés par de petites organisations.

De spreker betreurt het feit dat de NMBS-holding het RCG vaak op de hoogte brengt van beslissingen nadat die genomen zijn, waardoor de adviezen van het RCG niet meer accuraat zijn. Ze vraagt of het niet mogelijk is een bepaling op te nemen in het beheerscontract dat de NMBS-holding er toe dwingt het RCG vooraf te consulteren.

De spreekster onderschrijft de vraag van mevrouw De Bue omtrent financiering via een dotatie van het RCG.

De heer Jan Mortelmans (VB) prijst het door het RCG geleverde werk van de voorbije jaren. Vaak dienden de adviezen van het Comité als basis voor vragen van de parlementsleden. Heeft de heer Janssens misschien zelf concrete voorstellen om de verschillende door hem aangekaarte problemen op te lossen? Welke rol kan het parlement spelen?

De heer David Lavaux (cdH) drukt eveneens zijn waardering uit over de degelijke werking van het RCG, zeker gezien de moeilijke en ondankbare omstandigheden waarin zij plaatsgrijpt. De adviezen beslaan een heel breed palet van de werking van de NMBS en zijn heel accuraat. De antwoorden van de NMBS-groep op de adviezen zijn daarentegen vaak onvolledig of vaag en brengen zelden nieuwe elementen aan.

De NMBS-groep verwijt het Comité een gebrek aan professionalisme. Volgens de heer Lavaux kaart het RCG integendeel zeer reële problemen aan die geen wetenschappelijke ondersteuning behoeven, maar wel dringend om een reactie vragen, zoals de opheffing van een aantal spoorlijnen, het gebrekkige comfort van de M5-rijtuigen en de tarifiering van de grensoverschrijdende trajecten zoals de verbinding Erquelinnes-Jumont, die tot de duurste van Europa behoort.

Het nieuwe beheerscontract zou de rol van het RCG versterken. De periode waarbinnen de NMBS-groep op de adviezen moet reageren, zou verkort worden en er zouden kwaliteitsindicatoren worden opgesteld in samenspraak tussen het DGVTL (Directoraat-generaal Vervoer Ten Land) en het RCG. De spreker wenst de mening van de heer Janssens over het nieuwe beheerscontract te kennen.

Het oude beheerscontract voorzag in een jaarlijkse vergadering van het Comité. Werd die vergadering ook daadwerkelijk gehouden?

De spreker vraagt ook wat de prioriteiten zijn van het RCG en of het Comité bereid is met andere organisaties samen te werken, zoals de organisaties die ijveren voor reizigers met beperkte mobiliteit?

L'intervenante déplore que la SNCB Holding n'informe souvent le CCU de décisions qu'après que celles-ci ont été prises, si bien que les avis du CCU ne sont plus pertinents. Elle demande s'il n'est pas possible d'insérer dans le contrat de gestion une disposition obligeant la SNCB Holding à consulter préalablement le CCU.

L'intervenante souscrit à la question de Mme De Bue au sujet du financement du CCU par le biais d'une dotation.

M. Jan Mortelmans (VB) se réjouit du travail fourni par le CCU ces dernières années. Souvent, les avis du Comité ont inspiré des questions aux parlementaires. M. Janssens aurait-il des propositions concrètes pour résoudre les problèmes qu'il a évoqués? Quel pourrait être le rôle du Parlement?

M. David Lavaux (cdH) loue lui aussi la qualité du travail du CCU, compte tenu, en particulier, des circonstances difficiles et ingrates dans lesquelles il opère. Les avis portent sur une palette très large du fonctionnement de la SNCB et ils se distinguent par leur grande rigueur. Les réponses de la SNCB, en revanche, sont souvent incomplètes ou imprécises, et elles apportent rarement de nouveaux éléments.

Le Groupe SNCB reproche au Comité de manquer de professionnalisme. Selon M. Lavaux, le CCU met au contraire en évidence des problèmes très réels qui ne nécessitent pas de support scientifique mais qui demandent une réaction urgente, comme la suppression d'une série de lignes, le manque de confort des voitures M5 et la tarification des trajets transfrontaliers comme la liaison Erquelinnes-Jeumont, qui est l'une des plus chères d'Europe.

Le nouveau contrat de gestion est censé renforcer le rôle du CCU. Le délai dont dispose le Groupe SNCB pour réagir aux avis devrait être raccourci et des indicateurs de qualité devraient être définis en concertation entre la DGTT (Direction générale Transport terrestre) et le CCU. L'intervenant souhaite connaître l'avis de M. Janssens sur le nouveau contrat de gestion.

L'ancien contrat de gestion prévoyait une réunion annuelle du Comité. Cette réunion a-t-elle effectivement eu lieu?

L'intervenant s'enquiert par ailleurs des priorités du CCU et demande si le Comité est prêt à collaborer avec d'autres organisations, comme les organisations de défense des voyageurs à mobilité réduite.

De heer Jef Van den Bergh (CD&V) is verbaasd dat de heer Janssens artikel 36 van het nieuwe beheerscontract aanvoelt als een bedreiging van de onafhankelijkheid van het RCG. Hij meent dat artikel 41 van het vorige beheerscontract veel minder garanties bood en veel beknopter en vager was.

Meer specifiek werd de bepaling dat het RCG betrokken moet worden bij de tevredenheidsenquêtes nog niet concreet ingevuld. Dat kan alsnog op een positieve manier gebeuren. Het voorstel dat de vorige dag bij de minister van Overheidsbedrijven werd neergelegd zal daaromtrent meer klaarheid brengen. De tevredenheidsenquêtes worden uitgevoerd door IPSOS, een onafhankelijk bureau en kunnen het RCG helpen meer gefundeerde adviezen te brengen.

Volgens de spreker ligt het echte probleem in de gebrekkige samenwerking met de NMBS, de overheid en misschien ook met het parlement. Het RCG voelt dat zijn adviezen niet met respect worden behandeld.

De spreker formuleert enkele vragen. Wat zou de verhouding van het RCG moeten zijn met de NMBS-groep en met de andere adviesorganen zoals de BTTB? Welk onderscheid bestaat er tussen de adviezen van het RCG en, bijvoorbeeld, die van de BTTB? Wenst het RCG te functioneren als een grote groep medewerkers die daarvoor allen een vergoeding krijgen?

De heer Francis Van den Eynde (VB) benadrukt het belang van een Comité dat ijvert voor de gebruikers van de spoorwegen in een tijd waarin de problematiek van de vertragingen steeds groter wordt en waarin steeds meer lijnen zomaar verdwijnen.

Dat de adviezen niet ernstig worden genomen, brengt de consument in een machteloze positie. Hij kan immers slechts klagen maar niet staken zoals de vakbonden aangezien de spoorweg zijn enige vervoermogelijkheid is. Wat kan daaraan worden veranderd?

De heer François Bellot (MR) verwijst naar de vraag gesteld op 20 oktober aan de minister van Overheidsbedrijven omtrent de resolutie van de Kamer van 19 maart 2008 tot invoering van een onderzoek door het Rekenhof naar de opvolging van de beheerscontracten door de NMBS, Infrabel, NMBS-holding en de Staat (DOC 52 0740/003): het onderzoek wees uit dat de NMBS niet voldeed aan de Europese normen inzake prestatie-indicatoren, die rekening moeten houden met objectieve en subjectieve criteria.

M. Jef Van den Bergh (CD&V) s'etonne que M. Janssens voie en l'article 36 du nouveau contrat de gestion une menace pour l'indépendance du CCU. L'intervenant estime que l'article 41 de l'ancien contrat de gestion offrait bien moins de garanties, et qu'il était beaucoup plus sommaire et plus vague.

En particulier, aucun contenu concret n'a encore été donné à la disposition selon laquelle le CCU doit être associé aux enquêtes de satisfaction. Il est encore possible de donner un contenu positif à cette obligation. La proposition déposée chez la ministre des Entreprises publiques apportera davantage de clarté à ce sujet. Les enquêtes de satisfaction sont réalisées par IPSOS, un bureau indépendant, et elles peuvent aider le CCU à émettre des avis plus fondés.

L'intervenant estime que le véritable problème se situe au niveau du manque de collaboration avec la SNCB et les pouvoirs publics, voire avec le Parlement. Le CCU a le sentiment que ses avis ne sont pas traités avec le respect voulu.

L'intervenant pose plusieurs questions. Quels devraient être les rapports entre le CCU, d'une part, et le Groupe SNCB et les autres organes d'avis tels le BTTB, d'autre part? Quelle est la différence entre les avis du CCU et ceux du BTTB, par exemple? Le CCU souhaite-t-il fonctionner comme un grand groupe de collaborateurs dont chaque membre serait rémunéré?

M. Francis Van den Eynde (VB) souligne l'importance d'un comité de défense des utilisateurs des chemins de fer, à une époque où le problème des retards se fait de plus en plus aigu et où un nombre croissant de lignes disparaissent.

Les avis n'étant pas pris au sérieux, le consommateur se retrouve totalement désarmé. En effet, s'il a toujours la possibilité de se plaindre, l'utilisateur ne peut cependant pas faire la grève comme les syndicats, puisque le train est le seul moyen de transport dont il dispose. Que pourrait-on faire pour remédier à cette situation?

M. François Bellot (MR) renvoie à la question posée le 20 octobre dernier à la ministre des Entreprises publiques concernant la résolution de la Chambre du 19 mars 2008 visant à charger la Cour des comptes d'enquêter sur le suivi des contrats de gestion par la SNCB, Infrabel, la SNCB Holding et l'État (DOC 52 0740/003): l'enquête montrait que la SNCB ne respectait pas les normes européennes en matière d'indicateurs de prestation, qui doivent tenir compte de critères objectifs et subjectifs.

De objectieve criteria bestaan uit roosters, opgesteld door de overheid en de NMBS-groep betreffende bijvoorbeeld properheid.

De subjectieve criteria worden door meetspecialisten bij de reizigers opgenomen. De resultaten worden samengebracht in een jaarlijks verslag gericht aan de commissie voor Infrastructuur.

Het RCG heeft tot nu toe adviezen gegeven betreffende kleine en punctuele kwesties. De middelen die het RCG ter beschikking heeft lieten grootschaliger acties niet toe.

Ziet het RCG zich als het controleorgaan voor de subjectieve criteria of eerder als een organisme dat door anderen uitgevoerde metingen beoordeelt?

4. Antwoorden

De heer Philippe Janssens (voorzitter van het RCG) stelt dat het RCG niet over voldoende middelen beschikt om een jaarplanning op te maken. Eveneens wegens onvoldoende middelen worden adviezen slechts ingewonnen in kleinere stations en «wanneer de gelegenheid zich voordoet», zoals wanneer een probleem aan bod komt in de media of bij een dringende vraag.

De middelen waarover het RCG beschikt, zijn de knowhow van de voorzitter, een halftijds medewerker die niet hoog opgeleid is en niet over bijzondere kennis van het transportwezen of de economie beschikt en het secretariaat van de Holding, dat de verslagen van het RCG opmaakt en de post verstuurt (naast hun hoofdtaak, wat voor vertraging zorgt). De halftijdse medewerker is gedetacheerd door de NMBS-groep, werd aangesteld door de FOD mobiliteit en werkt dus onafhankelijk van de NMBS-holding. Die persoon werd echter pas een jaar na het ontslag van de vorige medewerker aangesteld. Momenteel is de betreffende persoon eveneens werkonbekwaam tot eind november als gevolg van een operatie.

Voor de evaluatie van het onthaal in de stations wordt de halftijdse werknemer op pad gestuurd om op basis van ongeveer vijftientig criteria een onderzoek uit te voeren en daar een verslag en foto's van te maken.

De heer Janssens nam onlangs zelf met de FOD mobiliteit contact op betreffende de werking van het RCG. Men bood hem bij die gelegenheid professionele steun aan voor het opmaken van de adviezen. Spijtig genoeg werd over dit voorstel niets vermeld in de brief die de heer Janssens gisteren van de minister ontving. De brief

Les grilles établies par les autorités et le Groupe SNCB concernant, par exemple, la propreté constituent les critères objectifs.

Les informations recueillies auprès des voyageurs par des spécialistes de la mesure constituent les critères subjectifs. Les résultats sont consignés dans un rapport annuel adressé à la commission de l'Infrastructure.

Jusqu'à présent, le CCU a rendu des avis sur des questions restreintes et ponctuelles. Les moyens dont dispose le CCU ne lui ont pas permis d'accomplir des actions de plus grande ampleur.

Le CCU se considère-t-il comme l'organe de contrôle vérifiant les critères subjectifs, ou plutôt comme un organisme qui évalue les mesures effectuées par d'autres?

4. Réponses

M. Philippe Janssens (président du CCU) déclare que le CCU ne dispose pas de suffisamment de moyens pour établir un planning annuel. Toujours en raison du manque de moyens, il recueille uniquement des avis dans des petites gares, et «lorsque l'occasion se présente», comme par exemple lorsqu'un problème est abordé par les médias, ou en cas d'urgence.

Les moyens dont dispose le CCU sont le savoir-faire du président, un collaborateur à mi-temps peu qualifié qui ne possède pas de connaissances particulières en matière de transports ou d'économie, et le secrétariat du Holding qui dactylographie les rapports du CCU et envoie le courrier (en plus de sa tâche principale, ce qui entraîne des retards). Le collaborateur à mi-temps a été détaché par le Groupe SNCB, a été engagé par le SPF Mobilité et travaille donc indépendamment de la SNCB Holding. Cette personne n'a cependant été engagée qu'un an après le départ du collaborateur précédent. Pour le moment, la personne en question est également en incapacité de travail jusqu'à fin novembre à la suite d'une opération.

Pour l'évaluation de l'accueil dans les gares, le collaborateur à mi-temps est envoyé sur le terrain afin de réaliser une enquête sur la base d'environ vingt-cinq critères, de rédiger un rapport et de prendre des photos concernant cette enquête.

M. Janssens a pris lui-même récemment contact avec le SPF Mobilité concernant le fonctionnement du CCU. À cette occasion, il s'est vu offrir un soutien professionnel pour la rédaction des avis. Malheureusement, la lettre qu'il a reçue hier du ministre ne faisait aucunement mention de cette proposition. Cette lettre renvoyait

verwees slechts naar artikel 36 van het beheerscontract van de NMBS-holding. Volgens de spreker is het de bedoeling van de NMBS-holding zelf het RCG te ondersteunen, waardoor het echter zijn onafhankelijkheid zou verliezen en ten dienste van de afdeling Strategie en Ontwikkeling van de NMBS-holding zelf zou komen te staan.

De samenstelling van het RCG wordt bepaald door het KB van 4 juni 2002 tot regeling van de samenstelling en de werking van het raadgevend comité van de NMBS. Verschillende organisaties zijn lid en sturen een afgevaardigde. De voorzitter van het RCG heeft daarin geen enkele bevoegdheid. Wanneer één van de afgevaardigden bijvoorbeeld ontslag neemt, waarschuwt de voorzitter de organisatie, maar vaak wordt er niet op gereageerd en komt er dus geen vervanger. De voorzitter weet momenteel niet precies wie nog deel uitmaakt van het RCG.

Wat betreft het samenbundelen van de prioriteiten van de leden tot gezamenlijke adviezen, een vraag van de NMBS-groep, stelt zich een praktisch probleem. Het opmaken van de adviezen gebeurt nog steeds via een verouderde en langzame procedure, waardoor de organisaties zoals Test-Aankoop, de Gezinsbond en het VBO (Verbond van Belgische Ondernemingen) hun stem niet meer zouden kunnen laten horen op het geschikte moment. Het is daarentegen wel mogelijk om naast de individuele standpunten van de verschillende organisaties, gezamenlijke adviezen uit te brengen.

Het RCG geeft geen adviezen omtrent specifieke, concrete gevallen. Dat is het werk van de ombudsman. Het RCG maakt een synthese van de problemen en opmerkingen die andere organisaties zoals de BTTB en ACTP melden. De adviezen hebben steeds betrekking op 3 luiken: aangeboden diensten, tarifiering en kwaliteit. Aangezien de NMBS-groep het Comité steeds achteraf op de hoogte bracht van wijzigingen betreffende de tarieven en diensten zoals bijvoorbeeld de uurregelingen, is het RCG zich vooral gaan toeleggen op de kwaliteit, vooral in middelgrote en kleine stations omdat die vaak over het hoofd gezien worden.

De spreker wijst op een bepaling, in het beheerscontract van de NMBS opgenomen, op grond waarvan het RCG moet geconsulteerd worden voor de NMBS-groep beslissingen ten uitvoer legt. Die bepaling wordt zelden of nooit correct toegepast. Het RCG werd wel eens twee dagen op voorhand op de hoogte gebracht van een tariefaanpassing, wat het RCG niet de tijd gaf een accuraat advies te formuleren.

uniquement à l'article 36 du contrat de gestion de la SNCB Holding. Selon l'orateur, la SNCB holding aurait l'intention de soutenir elle-même le CCU, ce qui priverait cependant ce dernier de son indépendance et le mettrait au service de la division Stratégie et développement de la SNCB Holding elle-même.

La composition du CCU est fixée par l'arrêté royal du 4 juin 2002 portant règlement de la composition et du fonctionnement du comité consultatif auprès de la Société nationale des Chemins de Fer belges. Plusieurs organisations en sont membres et y envoient un délégué. Le président du CCU n'a aucune compétence en la matière. Lorsque l'un des délégués démissionne par exemple, le président en avertit l'organisation. Cette communication reste cependant souvent lettre morte et aucun remplaçant n'est donc envoyé. À l'heure actuelle, le président ne sait plus très bien qui fait encore partie du CCU.

Le regroupement des priorités des membres dans des avis conjoints, regroupement qui a été demandé par le Groupe SNCB, pose un problème pratique. La rédaction des avis s'effectue encore et toujours selon une procédure dépassée et lente, qui fait que des organisations comme Test-Achats, la Ligue des familles et la FEB (Fédération des entreprises de Belgique) ne pourraient plus faire entendre leur voix au moment opportun. En marge des points de vue individuels des diverses organisations, il est par contre possible de formuler des avis conjoints.

Le CCU n'émet pas d'avis concernant des cas concrets, spécifiques. C'est le travail du médiateur. Le CCU établit une synthèse des problèmes et des observations communiqués par d'autres organisations, comme le BTTB et l'ACTP. Les avis portent toujours sur trois volets: les services offerts, la tarification et la qualité. Étant donné que le Groupe SNCB a toujours informé le Comité a posteriori des modifications concernant les tarifs et les services, comme les horaires, le CCU se concentrera surtout sur la qualité, principalement dans les moyennes et petites gares, parce que celle-ci est souvent négligée.

L'orateur évoque une disposition du contrat de gestion de la SNCB qui prévoit que le CCU doit être consulté avant que le Groupe SNCB exécute certaines décisions. Cette disposition n'est pratiquement jamais correctement appliquée. Il est néanmoins arrivé que le Comité consultatif des usagers soit informé d'une modification tarifaire deux jours à l'avance, ce qui ne lui a pas donné assez de temps pour formuler un avis adéquat.

De spreker stelt reeds jarenlang met bittere gevoelens vast dat aan het RCG zelden of nooit adviezen worden gevraagd in het kader van te nemen beslissingen. De spreker heeft niet veel hoop dat het nieuwe beheerscontract daarin verandering zal brengen.

Een prioriteit voor het RCG is in de eerste plaats de punctualiteit. Maar ook de kwaliteit van de informatieverlening en het onthaal zijn belangrijk omdat niet alle reizigers vaste gebruikers van de spoorwegen zijn. Als het RCG ter plaatse informatie inwint, valt het op dat er op het gebied van informatieverlening en onthaal nog veel moet gebeuren.

Het RCG houdt 6 à 7 plenaire vergaderingen per jaar waarop veel organisaties aanwezig zijn, waaronder de BTTB, ACTP, de Gezinsbond, fietsers- en seniorenverenigingen, ...

Wat de organisaties voor gehandicapten betreft, is er al ongeveer vijf jaar geen afgevaardigde meer komen opdagen. De spreker heeft een kleine maand geleden een telefoontje gekregen van de Nationale Hoge Raad voor personen met een handicap, maar weet niet of ze een nieuwe afgevaardigde sturen. Het is de minister van Overheidsbedrijven die daarover beslist.

De spreker ziet weinig positiefs in de mogelijke invulling van artikel 36, gezien zijn jarenlange ervaring met de NMBS-holding en het gesprek dat hij onlangs voerde met de gedelegeerd bestuurder van de NMBS-holding.

De spreker alsook de andere leden van het RCG evalueren de visie van de NMBS-holding op de toekomstige rol van het RCG als een onaanvaardbare beperking van de vrijheid van het Comité. Ze zouden niet meer de mogelijkheid hebben om zich toe te leggen op adviezen die voor hem voor de gebruikers belangrijk zijn, zoals over het onthaal in de stations.

In hun laatste advies van 2007 hadden ze het nog over 32 kleinere stations die verhuurd of zelfs verkocht waren, nadat de loketten er gesloten waren en de wachtzalen ontoegankelijk werden. Dit soort voor reizigers armzalige situaties komt in de tevredenheidsenquêtes van de NMBS niet aan bod omdat ze te klein in aantal zijn om op de globale resultaten invloed te hebben. De mening van de kleine gebruiker wordt bij de globale tevredenheidsenquêtes over het hoofd gezien.

De spreker heeft de indruk dat de adviezen van het RCG door de NMBS-holding als storend worden ervaren. Hij kan niet akkoord gaan met de mening van de

Depuis plusieurs années, l'orateur constate avec amertume que l'on ne demande jamais ou presque jamais l'avis du Comité consultatif des usagers au sujet des décisions à prendre. L'orateur n'a pas grand espoir que le nouveau contrat de gestion change la donne.

La ponctualité constitue la première priorité du CCU. Mais la qualité de l'information et l'accueil sont également des points importants dès lors que tous les voyageurs ne sont pas des habitués des chemins de fer. De plus, les informations recueillies sur le terrain par le Comité consultatif indiquent que beaucoup de choses restent à faire en matière d'information et d'accueil.

Le CCU organise chaque année six à sept réunions plénières où sont représentées de nombreuses organisations telles que le BTTB, l'ACTP, la Ligue des familles, des associations de cyclistes et de personnes âgées, etc.

En ce qui concerne les organisations représentant les personnes handicapées, il indique qu'elles n'ont plus envoyé de délégué depuis près de cinq ans. L'orateur indique qu'il a été contacté par téléphone par le Conseil supérieur national des personnes handicapées il y a un peu moins d'un mois mais qu'il ignore si ce conseil va se faire représenter par un nouveau délégué. C'est au ministre des Entreprises publiques d'en décider.

L'orateur indique que, fort de nombreuses années d'expérience avec la SNCB Holding et compte tenu de la teneur d'une conversation qu'il a récemment eue avec son administrateur délégué, il ne voit pas grand-chose de bon dans l'application éventuelle de l'article 36.

L'orateur et les autres membres du CCU estiment que la manière dont la SNCB Holding conçoit le rôle du Comité consultatif à l'avenir, constitue une restriction intolérable de la liberté d'action de ce comité. Le comité ne pourrait plus se consacrer à la formulation d'avis qui sont importants pour les usagers, par exemple en ce qui concerne l'accueil dans les gares.

Dans son dernier avis de 2007, il était encore question de trente-deux petites gares louées, voire vendues, où les guichets avaient été clos et les salles d'attente étaient inaccessibles. Ces situations désastreuses pour les voyageurs n'apparaissent pas dans les enquêtes de satisfaction de la SNCB dès lors qu'elles sont trop peu nombreuses pour se répercuter sur les résultats globaux. Les enquêtes de satisfaction globales ne tiennent pas compte de l'avis des petits utilisateurs.

L'orateur a l'impression que les avis du CCU dérangent la SNCB Holding. Il ne peut souscrire à l'opinion de l'administrateur délégué de la SNCB Holding, qui

gedelegeerd bestuurder van de NMBS-holding, dat alleen enquêtes wetenschappelijke waarde zouden hebben. Hij is geograaf en maakt er een punt van zijn adviesvoorstellen wetenschappelijk te onderbouwen.

Op de vraag wat de relatie is tussen het RCG en gelijkaardige organisaties, zoals bijvoorbeeld de BTTB, antwoordt de spreker dat hijzelf de afgevaardigde is van de BTTB binnen het RCG.

Het RCG richt zich concreet op de problemen van de reiziger, onder meer door onderzoek ter plaatse en door de jaarverslagen van de ombudsman door te nemen. Het RCG houdt zich niet bezig met de individuele reiziger, maar tracht overkoepelende adviezen te formuleren betreffende grotere groepen reizigers.

Het RCG levert het nuttigste werk wanneer het ter plaatse controles uitvoert en vanuit de resultaten concrete conclusies trekt.

5. Replieken

De heer Guido De Padt (Open VLD) vraagt zich af of de enquêtes door de NMBS-holding worden opgesteld en of dat objectief gebeurt. De regering zou kunnen beslissen zelf de enquêtes te doen, die nu dankzij de dotatie van de regering door de NMBS-groep worden uitgevoerd. De regering zou daardoor de dotatie opnieuw kunnen opdelen en voor het RCG een som afhouden van de dotatie die nu integraal naar de NMBS-groep gaat. De begroting zou zo in evenwicht blijven, terwijl Het RCG versterkt wordt in zijn onafhankelijkheid tegenover de NMBS-groep.

De heer Philippe Janssens gaat ervan uit dat de enquêtes door het onafhankelijke bedrijf IPSOS geheel objectief worden uitgevoerd. Er bestaat echter een grote discrepantie tussen de algemene resultaten van de enquêtes en de werkelijke situatie van de reizigers. Daarom benadrukt hij het belang van de adviezen van het RCG, die inzicht bieden in de concrete situatie van de reizigers.

De heer Jef Van den Bergh (CD&V) meent dat het net vanuit die concrete kennis omtrent de situatie van de reizigers waarover het RCG beschikt, nuttig zou zijn dat het Comité de algemene enquêtes beoordeelt.

De heer Jan Mortelmans (VB) is van mening dat duidelijk uit de uiteenzetting van de heer Janssens blijkt dat er fundamentele problemen zijn betreffende de situatie van de reizigers waar het RCG zich mee kan bezighouden dan het interpreteren van enquêtes.

n'accorde de la valeur qu'aux enquêtes scientifiques. En sa qualité de géographe, il met un point d'honneur à motiver scientifiquement les propositions d'avis.

À la question sur la relation entre le CCU et les organisations similaires, comme par exemple le BTTB, l'orateur répond qu'il est lui-même le délégué du BTTB au sein du CCU.

Le CCU se concentre concrètement sur les problèmes des usagers, notamment en enquêtant sur place et en consultant les rapports annuels du médiateur. Le CCU ne s'occupe pas du voyageur individuel, mais il s'efforce de formuler des avis ayant une portée générale et concernant de plus grands groupes de voyageurs.

La mission la plus utile du CCU consiste à effectuer des contrôles sur le terrain et à tirer des conclusions concrètes des résultats enregistrés.

5. Répliques

M. Guido De Padt (Open VLD) se demande si c'est la SNCB Holding qui effectue les enquêtes et si, le cas échéant, elle le fait en toute objectivité. Le gouvernement pourrait décider de prendre lui-même en charge les enquêtes actuellement réalisées par le Groupe SNCB grâce à la dotation du gouvernement. Le gouvernement pourrait ainsi redistribuer la dotation qui est aujourd'hui intégralement versée au Groupe SNCB et en octroyer une partie au CCU. Le budget resterait donc en équilibre, et l'indépendance du CCU à l'égard du Groupe SNCB en serait renforcée.

M. Philippe Janssens part du principe que les enquêtes réalisées par l'entreprise indépendante IPSOS sont parfaitement objectives. Il existe néanmoins de grandes divergences entre les résultats généraux des enquêtes et la situation réelle des voyageurs. C'est la raison pour laquelle il souligne l'importance des avis du CCU, qui permettent d'appréhender la situation concrète des usagers.

M. Jef Van den Bergh (CD&V) estime que c'est précisément en fonction de cette connaissance concrète concernant la situation des voyageurs dont dispose le CCU qu'il serait utile que le Comité porte une appréciation sur les enquêtes générales.

M. Jan Mortelmans (VB) estime qu'il ressort clairement de l'exposé de M. Janssens qu'il y a des problèmes plus fondamentaux concernant la situation des voyageurs dont le CCU pourrait s'occuper que l'interprétation d'enquêtes.

De heer Jef Van den Bergh (CD&V) onderschrijft de stelling van de heer Mortelmans en de heer Janssens dat er een grondige discussie moet komen waarbij alle betrokken partijen, het RCG, de NMBS-holding en de regering overleg plegen om de werking en de rol van het RCG te herdefiniëren. De heer Janssens voegt hieraan toe dat hij de laatste zes maand geen reactie heeft gekregen van de minister en haar kabinet.

Mevrouw Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!) merkt op dat het RCG slechts correct kan functioneren wanneer het onafhankelijk werkt van de NMBS-holding. Ze stelt de vraag of het wel efficiënt is dat het RCG gebruik maakt van het secretariaat van de NMBS-holding.

Ze stelt zich eveneens de vraag of het Directoraat-generaal Vervoer te Land (DGVTL) geen ondersteuning zou kunnen bieden aan het RCG.

De heer Michel Balon, adviseur van de staatssecretaris voor Mobiliteit, toegevoegd aan de eerste minister, verklaart dat de FOD mobiliteit voor het jaar 2008 53.000 euro ter beschikking stelt van het RCG voor de verloning van een halftijdse medewerker.

De FOD Mobiliteit kampt echter met een tekort aan middelen, zoals dat ook het geval is in andere federale overheidsdiensten. Indien het parlement echter beslist om meer middelen vrij te maken, kan de FOD Mobiliteit het RCG meer bijstaan.

De heer Philippe Janssens bevestigt dat de FOD Mobiliteit een voorstel heeft gedaan om het RCG te steunen en dat dit voorstel eind juni naar minister Vervotte is doorgestuurd. Hij heeft er sindsdien niets meer van gehoord.

M. Jef Van den Bergh (CD&V) souscrit à la thèse de MM. Mortelmans et Janssens selon laquelle il doit y avoir une discussion approfondie dans le cadre de laquelle toutes les parties concernées, le CCU, la SNCB Holding et le gouvernement se concertent afin de redéfinir le fonctionnement et le rôle du CCU. M. Janssens ajoute qu'il n'a pas reçu de réaction de la ministre et de son cabinet au cours des six derniers mois.

Mme Thérèse Snoy et d'Oppuers (Ecolo-Groen!) fait observer que le CCU ne peut fonctionner correctement que s'il travaille indépendamment de la SNCB Holding. Elle demande s'il est efficient que le CCU utilise le secrétariat de la SNCB Holding.

Elle demande aussi si la Direction Générale Transport Terrestre (DGTT) ne pourrait apporter son soutien au CCU.

M. Michel Balon, conseiller du secrétaire d'État à la Mobilité, adjoint au premier ministre, déclare que le SPF Mobilité met, pour l'année 2008, 53.000 euros à la disposition du CCU pour la rémunération d'un collaborateur à mi-temps.

Le SPF Mobilité est toutefois confronté à un manque de moyens, comme c'est aussi le cas dans d'autres services publics fédéraux. Si le parlement décidait toutefois de libérer davantage de moyens, le CCU pourrait bénéficier de plus d'assistance du SPF Mobilité.

M. Philippe Janssens confirme que le SPF Mobilité a fait une proposition visant à soutenir le CCU et que cette proposition a été transmise fin juin à la ministre Vervotte. Il n'en a plus entendu parler depuis lors.